

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR ISTILAH	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	13
I.1 Latar Belakang	13
I.2 Rumusan Masalah	21
I.3 Tujuan Tugas Akhir	22
I.4 Manfaat Tugas Akhir	22
I.5 Batasan dan Asumsi Tugas Akhir	23
I.5.1 Batasan Penelitian:	23
I.5.2 Asumsi Penelitian	23
I.6 Sistematika Laporan	24
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	25
II.1 Teori Dasar	25
II.1.1 Sistem Manajemen Mutu	25
II.1.2 ISO 9001:2015	25
II.1.3 <i>Monitoring</i>	27
II.1.4 <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i>	28
II.1.5 <i>Business Process Management</i>	30
II.1.6 Proses Bisnis	32
II.1.7 PDCA (<i>Plan-Do-Check-Act</i>)	32
II.1.8 Sistem Informasi	33
II.1.9 <i>Spreadsheet</i>	34
II.1.10 <i>Key Performance Indicator</i>	34

II.1.11 <i>AppScript</i>	35
II.1.12 <i>Flowchart</i>	35
II.1.13 Proses Penerimaan, Perbaikan, dan pengiriman Barang	36
II.1.14 Informasi Terdokumentasi	36
II.1 Pemilihan Metode	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	39
III.1 Sistematika Perancangan.....	39
III.1.1 Tahap Perencanaan.....	41
III.1.2 Tahap pengumpulan data	42
III.1.3 Tahap Pengolahan Data.....	43
III.1.4 Tahap Perancangan	44
III.1.5 Tahap Verifikasi.....	47
III.1.6 Tahap Validasi	47
III.1.7 Tahap Analisis.....	47
III.1.8 Tahap Kesimpulan dan Saran.....	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
IV.1 Pengumpulan Data	49
IV.1.1 Data Primer	49
IV.1.2 Data Sekunder	54
IV.2 Pengolahan Data dan Pembahasan.....	56
IV.2.1 BPM Process Discovery.....	56
IV.2.2 BPM Process Analysis	57
IV.3 <i>BPM Process Redesign</i>	65
IV.3.1 Perancangan Kerangka Model Proses Penerimaan, Perbaikan, dan Pengiriman Barang	65
IV.3.2 Spesifikasi Rancangan Proses Bisnis Penerimaan, perbaikan, dan Pengiriman Barang	71
IV.3.3 Penetapan Urutan Proses Berdasarkan PDCA (<i>Plan-Do-Check-Action</i>)	78
IV.3.4 Hasil Perancangan Proses Bisnis Pada Penerimaan, Perbaikan, dan Pengiriman Barang	80
IV.3.5 Menetapkan <i>Key Performance Indicator</i>	84
IV.3.6 Hasil Perancangan SOP Pada Proses Penerimaan, perbaikan, dan pengiriman Barang.....	86
IV.3.7 Spesifikasi Rancangan <i>Spreadsheet Monitoring</i> Penerimaan, perbaikan,	

dan pengiriman Barang.....	86
IV.3.8 Hasil Rancangan Sistem <i>Monitoring</i> Proses Penerimaan, perbaikan, dan pengiriman Barang.....	88
IV.4 Verifikasi Hasil	95
BAB V VALIDASI, ANALISIS, HASIL, DAN IMPLIKASI.....	101
V.1 Validasi	101
V.2 Analisis Hasil	102
V.2.1 Analisis Hasil Perancangan.....	102
V.2.2 Analisis Implementasi Hasil Rancangan.....	104
V.3 Implikasi.....	105
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	106
VI.1 Kesimpulan	106
VI.2 Saran.....	107
DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN.....	114
LAMPIRAN A	115
LAMPIRAN B	120
LAMPIRAN C	122
LAMPIRAN D	155